



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2026

ANA LUCELLY GARCÍA DURÁN
Jefe de Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AGOSTO DE 2026

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO:	3
ALCANCE:	3
1. ANALISIS ATENCIÓN DE PQRS EN EL SEMESTRE	3
1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4
1.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL	4
1.1.2 BUZON DE PQRS	4
1.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	4
1.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES	4
1.1.5 CORREO INSTITUCIONAL	5
1.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA	5
1.2 TIPOS DE PQRS	5
1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2026	6
1.3.1 TOTAL, PQRS por Canales de Atención	6
1.3.2 PQRS ATENDIDAS POR AREAS	7
1.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC	8
1.4.1 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS	9
1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	11
2. CONCLUSIONES	11
3. RECOMENDACIONES	12

ifc INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCION AL CIUDADANO.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la oficina de Control Interno, ha realizado el seguimiento a la atención al ciudadano, a través de los diversos mecanismos con los que cuenta el Instituto Financiero de Casanare, para que los usuarios presenten y obtengan respuesta y atención oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información y la realización de las investigaciones disciplinarias a que haya lugar.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluación al proceso de atención a los clientes del Instituto en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; en cumplimiento de los mecanismos implementados por este, en el marco de la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, así como lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en cuanto a oportunidad y materialidad, y el desarrollo de las estrategias al interior del IFC, y efectuar las recomendaciones pertinentes a los responsables de los procesos, con fines de mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y la atención oportuna y eficaz a las PQRS.

ALCANCE:

1. Verificación del trámite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, en relación con la oportunidad y eficacia; con base en el proceso de atención al cliente y su correspondiente seguimiento a través del reporte del aplicativo QF Document sobre el I semestre de 2026.
2. Análisis del funcionamiento de los mecanismos adoptados por el IFC para la comunicación con el ciudadano.

1. ANALISIS ATENCIÓN DE PQRS EN EL SEMESTRE

Para el análisis ponderado de los tiempos de respuesta se tomó una muestra de tres mil doscientas cuarenta y seis (3.246) PQRS, que corresponden a las recibidas entre el 1o. de enero y el 16 de junio de 2026, teniendo como criterio que las recibidas con posterioridad al 16 de junio estaban a menos de 10 días hábiles del cierre del semestre (30 de junio de 2026). No obstante, para el análisis de cantidades de PQRS por tipo, por canal y por área se realiza el análisis de la totalidad de PQRS recibidas desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2025 (3.475).

ifc INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Instituto Financiero de Casanare colocó a disposición de la ciudadanía y/o Grupos de valor los siguientes canales:

1.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

El Instituto cuenta con personal para atender al ciudadano que se acerca a las instalaciones del IFC, brindando información que esté al alcance de ellos o direccionándolo a la dependencia que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional dispuso de asesores en la colocación del crédito, y acompañamiento en la elaboración de proyectos a financiar y gestión de cartera.

Adicionalmente, se cuenta con un funcionario designado para la atención y seguimiento a las PQRS, y se dispone de canales de atención directa para la atención de clientes del IFC, por parte del Gerente, Subgerentes, Oficina de Control Interno y líder de Atención al Cliente y comunicaciones.

1.1.2 BUZON DE PQRS

Se cuenta con dos (2) buzones ubicados uno al interior del primer piso y otro en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuestas de servicio y recepción de PQRS y encuestas de satisfacción de cliente interno.

1.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

En esta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos y buzón, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y el funcionario responsable de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de este aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina Asesora jurídica.

1.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

El Instituto Financiero cuenta con una página web www.ifc.gov.co y APP – Móvil con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, y también cuenta con redes sociales.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

1.1.5 CORREO INSTITUCIONAL

El Instituto tiene a disposición de los usuarios un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados por la entidad en el pie de página, instituto@ifc.gov.co, allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaría de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además se cuenta con el correo atencioncliente@ifc.gov.co, con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente, desde la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID19, se habilitó el correo ventanillaunica@ifc.gov.co.

1.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas 3208899573 y 6086334020, a través de este medio se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por el funcionario de Ventanilla Única, direccionando las llamadas al área que corresponda.

1.2 TIPOS DE PQRS

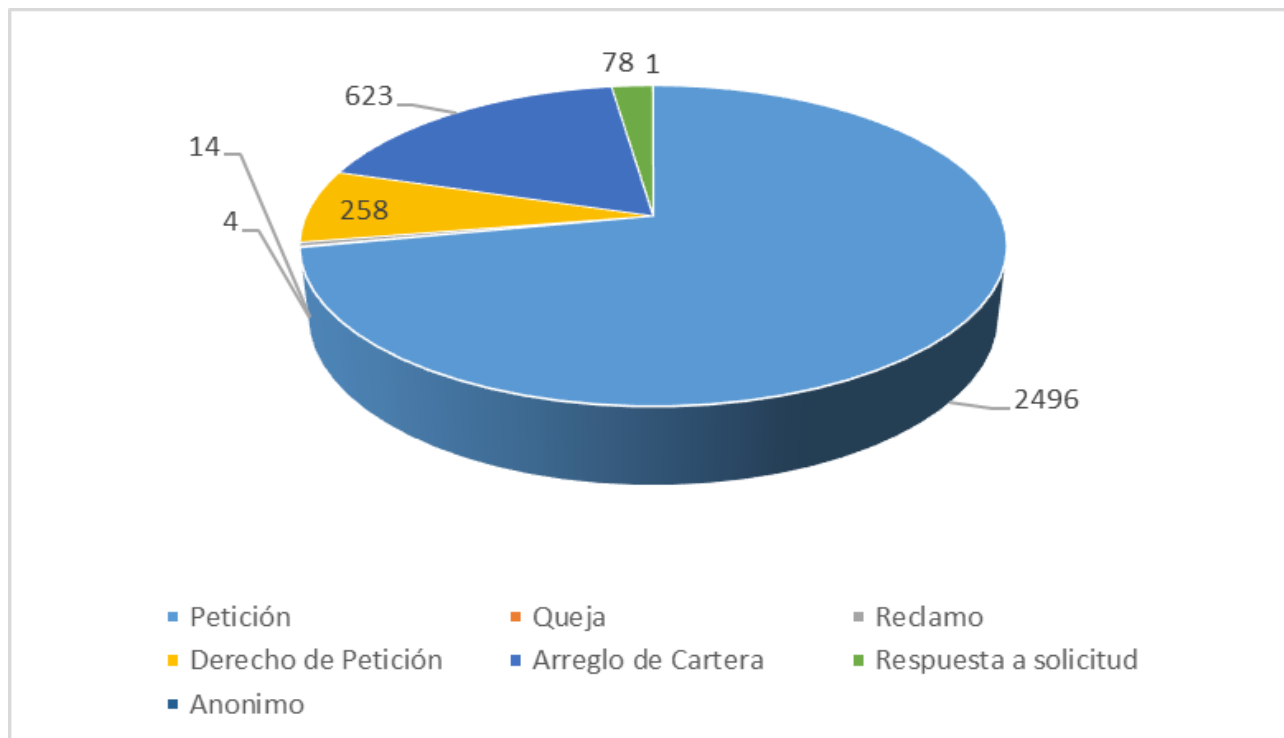
Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS, se han establecido los siguientes tipos de PQRS y se relaciona el número de PQRS recibidas en el primer semestre de 2026, en el IFC así:

P	Petición
Q	Queja
F	Felicitación
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
RTA	Respuesta a solicitud

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

TOTAL PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2026 POR TIPO (3.474)

Gráfica 1. Distribución PQRS recibidas I semestre 2026 por tipo.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

Del total de PQRS recibidas en el primer semestre de 2026, la modalidad con mayor número de solicitudes son las Peticiones en general, ascendiendo a dos mil cuatrocientos noventa y seis (2.496), equivalentes al 71,8%, seguida por Arreglos de Cartera con seiscientos veintitrés (623) (17,9%), Derechos de petición, doscientos cincuenta y ocho (258) es decir 7,4%, Respuestas a solicitudes con setenta y ocho (78) radicados equivalentes al 2,2%, Reclamos, catorce (14) recibidos para un porcentaje del 0,4%, cuatro (4) Quejas equivalentes al 0,1% y un (1) Anónimo que representa apenas el 0,03% del total de PQRS registradas en el aplicativo QF Document.

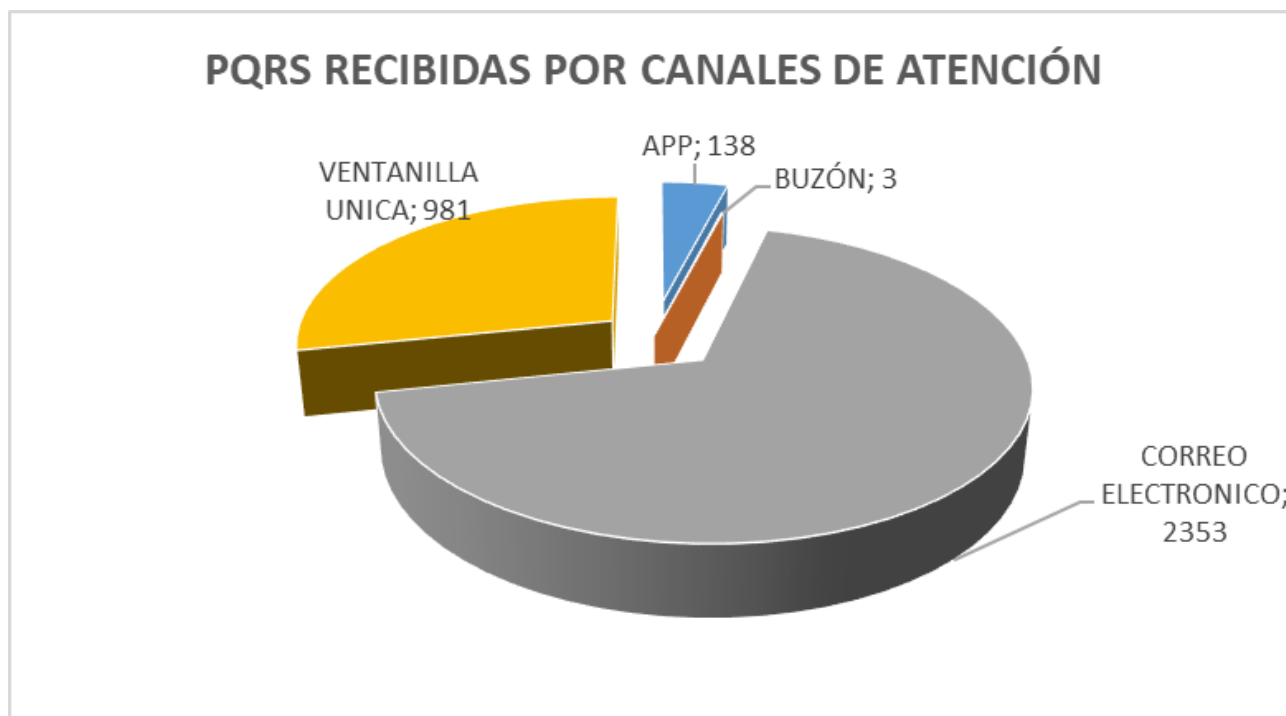
1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2026

1.3.1 TOTAL, PQRS por Canales de Atención.

Para su contacto con los clientes, el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, tales como el formulario en el portal web, APP Móvil, correos institucionales de servicio al cliente, buzones en el edificio y la ventanilla única:

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Gráfica 3. Distribución PQRS recibidas por canal de atención



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

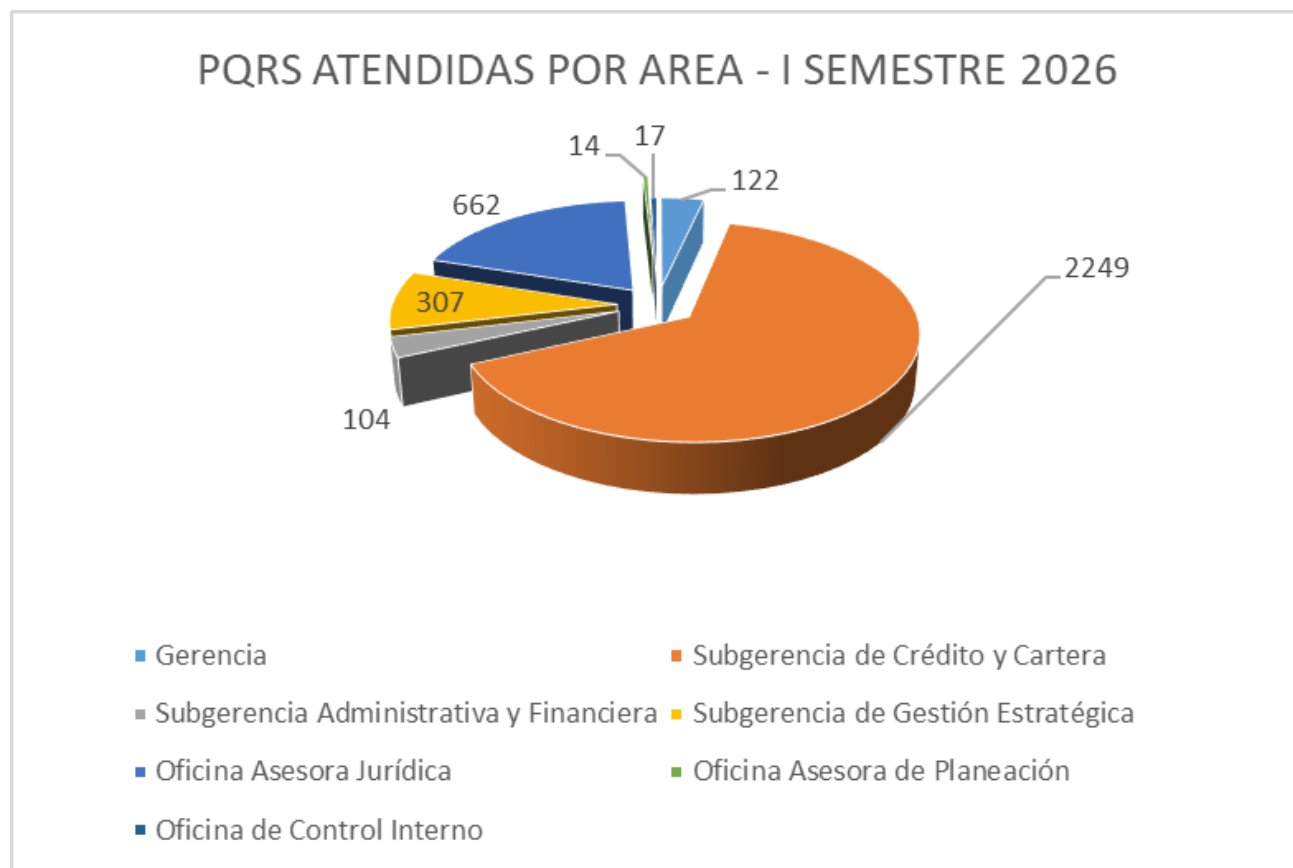
El canal más utilizado en el primer semestre de 2026 fue el correo electrónico con dos mil trescientos cincuenta y tres (2.353) PQRS registradas que representan el 67,7%, seguido de la ventanilla única con novecientos ochenta y una (981) solicitudes equivalentes al 28,2%. En tercer lugar se encuentra el uso de la app, con ciento treinta y ocho (138) PQRS, es decir el 4%. Los canales menos frecuentes son los buzones ubicados en el edificio del IFC, con un registro de tres (3) que representa el 0,09% y el portal web con 0 comunicaciones.

1.3.2 PQRS ATENDIDAS POR AREAS

Del total de PQRS gestionadas en el primer semestre de 2026 (3.475), el área con mayor número de solicitudes atendidas fue la Subgerencia Comercial y de Crédito, con dos mil doscientos cuarenta y nueve (2.249), que equivalen al 64,7%; seguida de la Oficina asesora jurídica con seiscientos sesenta y dos (662), correspondiente al 19,1%; Subgerencia de Gestión Estratégica con trescientos siete (307) PQRS, que representan un 8,8%; Gerencia con ciento veintidós (122), es decir un 3,5%; la Subgerencia Administrativa y Financiera, que recibió ciento cuatro (104), para un 3%; la Oficina de Control Interno con diecisiete (17), cuyo porcentaje es del 0,5%, y finalmente la Oficina Asesora de Planeación con catorce (14) para un 0,4% de las PQRS recibidas entre enero y junio de 2026.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Gráfica 4. Cantidad PQRS I Semestre 2026 por Área



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

1.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

De acuerdo al procedimiento PAC01-00 ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, la Oficina Asesora de Planeación, en forma trimestral y una vez culminado el tiempo otorgado para la oportuna respuesta, de acuerdo con los lineamientos normativos internos del IFC, realizó los correspondientes informes de seguimiento a las respuestas de las PQRS. En los casos en que los servidores designados no tramitan oportunamente la respuesta, desde dicha área se viene realizando notificación a través de correo electrónico y se está llevando el registro en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

1.4.1 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS

Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la normatividad vigente, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de los tiempos de atención por Área funcional:

Tabla No. 1. Desagregación PQRS I semestre de 2026 por área funcional

AREA	TOTAL RECIBIDAS	PROMEDIO NÚMERO DÍAS HÁBILES RESPUESTA
	CANTIDAD	
GERENCIA	102	16
SUBGERENCIA DE CRÉDITO Y CARTERA	2123	13
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	94	18
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	286	11
OFICINA JURIDICA	612	9
OFICINA DE PLANEACIÓN	12	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	17	4
TOTALES	3246	11

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

A nivel general, el IFC durante el primer semestre de 2026, mantuvo un tiempo promedio de respuesta ligeramente superior al máximo establecido por la política interna de atención al cliente (10 días hábiles) pues de acuerdo con los datos reportados por el aplicativo QF Document, el tiempo promedio de respuesta fue de once (11) días hábiles. De lo anterior se deduce que los líderes de los procesos deberán realizar ajustes en sus estrategias de control para normalizar estos tiempos de respuesta, de acuerdo con el análisis desagregado de las PQRS que en el semestre estuvieron por fuera del límite establecido:

1.4.1.1 PQRS con tiempo de respuesta superior a 10 días hábiles

Tabla No. 2. Análisis PQRS con tiempo de respuesta superior a 10 días hábiles por área funcional

AREA	PQRS CON DEMORA SUPERIOR A 10 DÍAS HABILES		
	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO NÚMERO DÍAS HÁBILES RESPUESTA
GERENCIA	66	65%	22
SUBGERENCIA DE CRÉDITO Y CARTERA	776	37%	20
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	50	53%	31
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	105	37%	22
OFICINA JURIDICA	216	35%	20
OFICINA DE PLANEACIÓN	0	0%	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	6%	15
TOTALES	1214	33%	19

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

ifc INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Se evidencia que se incurrió en demoras superiores a los 10 días hábiles, en el 33% de las PQRS atendidas durante el semestre en análisis, las cuales registraron un tiempo promedio de diecinueve (19) días para su respuesta por parte de los responsables, mostrando un incremento en porcentaje de extemporaneidad de estas PQRS en relación con el semestre anterior, en el cual la extemporaneidad había sido del 32% de las PQRS recibidas y el promedio de días de respuesta extemporánea en este rango se incrementó igualmente en un (1) día respecto del mismo período del año anterior.

El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 2, corresponde a la extemporaneidad intrínseca de las PQRS (superior a 10 días hábiles) en relación con el total de PQRS recibidas en el período por cada área funcional. El porcentaje más alto de PQRS respondidas con tiempos superiores a los 10 días hábiles fue del área de Gerencia, alcanzando un 65%. No obstante, se observa que el mayor promedio de extemporaneidad correspondió a la Subgerencia Administrativa y Financiera con un registro de treinta y un (31) días hábiles en este rango.

Es importante llamar la atención en el hecho de que en este análisis se evidencia que, además de haberse incrementado la extemporaneidad en este rango, las PQRS aún presentan tiempos de respuesta por encima de lo planificado estratégicamente por el IFC; aunque estas demoras no signifiquen en sí mismas el desconocimiento del derecho fundamental de petición a los usuarios del Instituto, ya que su registro corresponde al número de días que se está demorando cada dependencia en cerrar la PQRS en el aplicativo QF Document.

1.4.1.2 PQRS con tiempo de respuesta superior a 15 días hábiles

Tabla No. 3. Análisis PQRS con tiempo de respuesta mayor a 15 días hábiles por área funcional

AREA	PQRS CON DEMORA MAYOR A 15 DÍAS HÁBILES		
	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO NÚMERO DIAS
GERENCIA	54	53%	24
SUBGERENCIA DE CRÉDITO Y CARTERA	500	24%	24
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	39	41%	36
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	70	24%	27
OFICINA JURIDICA	137	22%	24
OFICINA DE PLANEACIÓN	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
TOTALES	800	24%	19

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 76% (2.446) de las peticiones atendidas se registra dentro de los términos legales y el 24% (800) evidencia cierre con demoras superiores a 15 días hábiles, lo cual implica un riesgo de incurrir en presunta violación del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, teniendo en cuenta que aunque estos tiempos se obtienen del reporte de cierre en el aplicativo QF Document, existe la probabilidad de que en algunos de estos casos se hayan dado respuestas extemporáneas en relación con los tiempos establecidos para el derecho de petición pues hay incluso cincuenta y

ifc INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

nueve (59) de estas PQRS que a la fecha de este informe no cuentan con evidencia de cierre a pesar de los requerimientos realizados por correo electrónico por la Oficina Asesora de Planeación.

Se alerta en el sentido de que se presentó un notorio debilitamiento en el desempeño de este indicador respecto del mismo semestre del año anterior, donde la extemporaneidad superior a los 15 días hábiles estuvo en el 18% del total de PQRS recibidas, mientras que en el primer semestre de 2026 este porcentaje se situó seis (6) puntos porcentuales por encima.

El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 3, corresponde a la extemporaneidad intrínseca de las PQRS por área funcional (superior a 15 días hábiles) en relación con el total de PQRS recibidas en el período, en este rango que es el de mayor riesgo. El porcentaje más alto de PQRS respondidas con tiempos superiores a los 15 días hábiles fue igualmente del área de Gerencia, alcanzando un 53% del total de sus PQRS con registro de extemporaneidad en el sistema QF Document, pero fue la Subgerencia Administrativa y Financiera, el área funcional que presentó en este rango un mayor número de días promedio alcanzando los treinta y seis (36) días hábiles.

1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el primer semestre de 2026, se recibieron doscientos cincuenta y ocho (258) derechos de petición formales, de los cuales se tiene evidencia cierta de cierre oportuno a un total de ciento dieciséis (116), equivalentes al 45%; dándose cierre extemporáneo en el aplicativo QF Document, a un total de ciento treinta y siete (137) que corresponden al 53,1%, pero aún hay cinco (5) derechos de petición sin ninguna evidencia de cierre en el aplicativo. En relación con este criterio, se considera que se tiene un desempeño deficiente respecto al mismo semestre del año anterior, en el cual se incurrió en extemporaneidad en el cierre de derechos de petición equivalente al 8%, lo cual amerita una revisión exhaustiva de este comportamiento por parte de los líderes de cada proceso para retomar un desempeño que permita en el 100% de los casos, una respuesta oportuna a estas peticiones, teniendo en cuenta que aunque la mayoría de las extemporaneidades corresponden a los tiempos de cierre de las PQRS en el aplicativo, todas las peticiones de los ciudadanos se deben atender con los criterios de oportunidad establecidos tanto en la normatividad vigente para el derecho de petición como en nuestra política de calidad.

2. CONCLUSIONES

✓ El Instituto cuenta con una amplia variedad de mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, ventanilla única, buzones, correo institucional, portal web, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y desde la oficina asesora de planeación, a través del líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones se realiza un adecuado seguimiento para propender por la oportunidad de las respuestas, lo cual adicionalmente facilita la información necesaria para la verificación semestral que realiza la oficina de Control Interno.

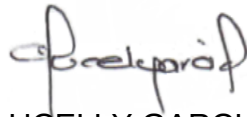
✓ El sistema QF Document, es una herramienta útil para garantizar la custodia de la información, el recibo y direccionamiento de las comunicaciones y el seguimiento al trámite y respuestas. No obstante, se aprecia que un porcentaje significativo de las PQRS no se están cerrando oportunamente, generando inconsistencias en el proceso de registro y seguimiento de las respuestas a las comunicaciones de los clientes del IFC.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

✓ En términos generales se presenta un notorio desmejoramiento en los tiempos de atención de las PQRS en el I semestre de 2026, en relación con el mismo período de 2025, lo cual amerita una evaluación exhaustiva para determinar las causas de dichas demoras y tomar acciones correctivas pertinentes.

3. RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere continuar aplicando estrategias para incentivar el uso de la APP a los clientes del IFC, dando a conocer la importancia de utilizar esta herramienta que facilita la realización de pagos y otros trámites de una manera dinámica desde diferentes dispositivos electrónicos.
- ❖ Se deben generar revisiones semanales por parte de los líderes de procesos que han recibido mayor número de PQRS para determinar acciones de mejora en los servicios que presta el IFC, con base en las solicitudes más recurrentes de los clientes y demás partes interesadas; e igualmente para lograr el cierre oportuno de todas las PQRS en el aplicativo QF Document.
- ❖ Igualmente se reitera la importancia de tener en cuenta la oportunidad en la respuesta a las PQRS como un criterio para la evaluación del desempeño de los servidores públicos del Instituto.
- ❖ Se conmina a todas las dependencias que no han dado respuesta a los correos enviados desde la Oficina Asesora de Planeación en relación con las PQRS sin evidencia de cierre en el QF Document, para que durante los días que restan del mes de agosto del año en curso procedan de conformidad con dichos requerimientos aportando las evidencias correspondientes y procediendo al cierre de la totalidad de PQRS recibidas en el primer semestre de 2026.



ANA LUCELLY GARCIA DURÁN
Jefe de Control Interno